

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer

der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD Den Haag



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2022-0000189997

Bijlage(n)
1

Datum 29 september 2022
Betreft Beleidsreactie NLA Rapport klantenquête WW 2020

Hierbij stuur ik u mijn beleidsreactie op het rapport van de Nederlandse Arbeidsinspectie 'Klantenquête WW 2020'.

Ik hecht aan het bieden van ondersteuning aan mensen die als gevolg van baanverlies genoodzaakt zijn ander werk te zoeken. Het is een moeilijke periode in hun leven waarin zij voor hun inkomen afhankelijk zijn van de overheid. De overheid spant zich in om hen en met name de kwetsbare groep binnen de WW'ers, zoveel mogelijk bij te staan in de zoektocht naar een nieuwe baan. Deze hulp wordt in de vorm persoonlijke dienstverlening door UWV gegeven aan uitkeringsgerechtigden. Vanuit deze blik geef ik u hieronder mijn oordeel op het rapport van de NLA.

Allereerst wil ik de Nederlandse arbeidsinspectie bedanken voor het verrichte werk in dit onderzoek en voor de algehele inzet op onderzoek naar de doeltreffendheid van de uitvoering binnen het stelsel van Werk en Inkomen. Dit nieuwe rapport, gericht op de beleving van de re-integratiedienstverlening door WW-gerechtigden, levert een bijdrage aan de kennisvergaring over het SUWI-stelsel.

In dit rapport richt de NLA zich specifiek op de ervaringen van mensen met een WW-uitkering zelf en schijnt daarmee haar licht op een belangrijk perspectief binnen de WW-dienstverlening. In de doorontwikkeling van publieke dienstverlening is het van belang om de meningen, ervaringen en perspectieven van de mensen die de dienstverlening ontvangen nog meer te betrekken. Om zo te zorgen dat we nog beter mensen in staat stellen de weg naar werk te vinden. Dit is alleen mogelijk als de beleidsontwikkeling wordt ondersteund door inzichten uit onderzoek, zoals in dit rapport.

In het rapport is te lezen dat de algehele beleving van de WW-dienstverlening door mensen in de WW positief is en dat de beleving significant is verbeterd ten opzichte van eerdere jaren. De stijgende lijn in waardering is een teken dat de herinvoering van persoonlijke dienstverlening in de WW in 2017 een aanzienlijk positief effect heeft gehad op de beleving van de dienstverlening door mensen in de WW. Het rapport laat zien dat persoonlijke dienstverlening niet alleen meerwaarde kan hebben door mensen eerder aan een baan te helpen, maar ook door hun zelfvertrouwen te verhogen en een positiever zelfbeeld te geven.

De periode waarop de klantenquête zich richt was gedomineerd door de coronacrisis en was daarmee een uitzonderlijke periode voor UWV. Het rapport laat zien dat ondanks deze onzekerheid UWV in staat is gebleken de dienstverlening voor WW-gerechtigden goed en adequaat in stand te houden.

Datum

29 september 2022

Onze referentie

2022-0000189997

De bevindingen van het rapport rondom de waardering van specifieke instrumenten binnen de WW-dienstverlening zijn inzichtelijk en nuttig. Ze sluiten grotendeels aan bij de eindevaluatie van de 'Effectevaluatie dienstverlening WW'. De meerwaarde ervan is gelegen in het feit dat het instrumentarium breder wordt bekeken. Opvallend vond ik de grote waardering voor de mogelijkheid tot scholing in de WW. Dit sluit aan bij de ambitie van SZW om scholing en een Leven Lang Ontwikkelen verder te stimuleren. In 2022 is het STAP-budget van start gegaan en het nieuwe coalitierakkoord biedt aanzienlijke mogelijkheden om Leven Lang Ontwikkelen en scholing in de sociale zekerheid nog breder beschikbaar te maken. De keuze van dit kabinet om verder in te zetten op scholing wordt ondersteund door de bevindingen uit dit rapport.

Ik zal de bevindingen uit het rapport laten meenemen in de doorontwikkeling van de WW-dienstverlening. Binnenkort bied ik u het eindrapport 'Effectevaluatie dienstverlening WW' aan. Ook wordt er momenteel gewerkt aan de bredere periodieke evaluatie van de WW, waar dienstverlening een belangrijk aandachtspunt is. Deze onderzoeken aangevuld met de input uit dit rapport, vormen daarmee een belangrijke inhoudelijke basis voor de verdere doorontwikkeling van de WW-dienstverlening.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

C.E.G. van Gennip